



PLAN FORMATIVO	ATENCIÓN PRESENCIAL / ON LINE A CLIENTES CON INGLÉS BÁSICO
CÓDIGO PLAN FORMATIVO	PF0980
SECTOR	ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS
SUB SECTOR	OTRAS ACTIVIDADES PROFESIONALES
AREA	COMERCIO
SUB AREA	VENTAS
ESPECIALIDAD	ATENCIÓN AL CLIENTE
PERFILES ASOCIADOS	SIN PERFIL DE CHILEVALORA ASOCIADO
NIVEL CUALIFICACION	NIVEL 2
MODALIDAD PRESENCIAL / NO PRESENCIAL (ONLINE)	E-LEARNING, TODOS LOS MÓDULOS SON ADAPTABLES A MODALIDAD ONLINE.
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	LA OCUPACIÓN ESTÁ ENFOCADA EN POTENCIAR Y FOMENTAR LA REALIZACIÓN DE VENTAS EN MYPES A TRAVÉS DE UNA RELACIÓN INTERPERSONAL ADECUADA CON CLIENTES Y RESOLVIENDO DIFICULTADES QUE SE PUEDAN PRESENTAR EN EL PROCESO DE COMPRA DE UN PRODUCTO O SERVICIO.
VERSIÓN N°	2
N° RESOLUCIÓN	2294
FECHA DE RESOLUCIÓN	SIN INFORMACION

REQUISITOS OTEC	SIN REQUISITOS ESPECIALES.
INSTRUMENTO HABILITANTE PARTICIPANTE	SIN INSTRUMENTO HABILITANTE.



REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO	EDUCACIÓN MEDIA COMPLETA, PREFERENTEMENTE.
COMPETENCIA DEL PLAN FORMATIVO	REALIZAR ATENCIÓN INICIAL A CLIENTES, A TRAVÉS DE UNA RELACIÓN INTERPERSONAL ADECUADA, RESOLVIENDO PROBLEMÁTICAS DE ACUERDO A SUS REQUERIMIENTOS Y UTILIZANDO PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.



sence

NÚMERO DE MÓDULOS	NOMBRE DEL MÓDULO	HORAS DE DURACIÓN
Módulo N°1	INGLÉS TÉCNICO BÁSICO	80,00
Módulo N°2	ATENCIÓN AL CLIENTE	30,00
Módulo N°3	RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES	30,00
Módulo N°4	HERRAMIENTAS PARA EL MARKETING DIGITAL	30,00
TOTAL DE HORAS		170,00



sence

MÓDULO FORMATIVO N° 1		
Nombre	INGLÉS TÉCNICO BÁSICO	
N° de horas asociadas al módulo	80,00	
Código Módulo	MA02565	
Perfil ChileValora asociado al módulo	SIN PERFIL CHILEVALORA ASOCIADO.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	SIN UCL ASOCIADA.	
Requisitos de ingreso	EDUCACIÓN MEDIA COMPLETA, PREFERENTEMENTE.	
Competencia del módulo	ESTABLECER UN DIÁLOGO EN IDIOMA INGLÉS CONVERSACIONAL DE NIVEL TÉCNICO BÁSICO CON EL CLIENTE, DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y REQUERIMIENTOS DEFINIDOS.	
Modalidad	E-LEARNING, TODOS LOS MÓDULOS SON ADAPTABLES A MODALIDAD ONLINE.	
Nivel Cualificación	Nivel 2	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. COMPRENDER MENSAJES ORALES EN IDIOMA INGLÉS SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES.	1.1 IDENTIFICA PRONOMBRES EN IDIOMA INGLÉS, DE ACUERDO A ESTÁNDARES ESTABLECIDOS. 1.2 RECONOCE ADJETIVOS Y SUSTANTIVOS EN IDIOMA INGLÉS, DE ACUERDO A ESTÁNDARES DEFINIDOS. 1.3 TRADUCE FORMAS INFINITIVAS DE VERBOS EN IDIOMA INGLÉS, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS. 1.4 ELABORA FRASES CON ADVERBIOS Y PREPOSICIONES EN IDIOMA INGLÉS DE ACUERDO A ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.	1. MENSAJES BÁSICOS EN IDIOMA INGLÉS TRANSMITIDOS POR CLIENTES: FORMAS GRAMATICALES EN IDIOMA INGLÉS: PRONOMBRES EN IDIOMA INGLÉS; SUSTANTIVOS EN IDIOMA INGLÉS; ADJETIVOS EN IDIOMA INGLÉS; PRONOMBRES EN IDIOMA INGLÉS; VERBOS INFINITIVOS EN IDIOMA INGLÉS; ADVERBIOS Y PREPOSICIONES EN IDIOMA INGLÉS.
2. DIALOGAR CON CLIENTES EN IDIOMA INGLÉS, ENTREGANDO INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN, SEGÚN REQUERIMIENTOS, CONTEXTO PROFESIONAL Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN.	2.1 APLICA REGLAS DE PRONUNCIACIÓN DE INGLÉS EN FRASES CORTAS, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS Y REGLAS DE PRONUNCIACIÓN. 2.2 INTERACTÚA CON CLIENTES EN IDIOMA INGLÉS DURANTE PRIMER CONTACTO, SEGÚN INFORMACIÓN REQUERIDA Y ESTÁNDARES DEFINIDOS. 2.3 ENTREGA MENSAJES BREVES ORALES EN IDIOMA INGLÉS, DE ACUERDO A NECESIDADES DEL CLIENTE. 2.4 RESPONDE REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE EN IDIOMA INGLÉS, DE ACUERDO A INFORMACIÓN DISPONIBLE, ÁMBITO DE ACCIÓN Y ESTÁNDARES	2. CONVERSACIÓN BÁSICA EN IDIOMA INGLÉS EN UN CONTEXTO DE RELACIÓN CON CLIENTES EN MYPE: CONVERSACIONES BÁSICAS EN IDIOMA INGLÉS: REGLAS DE PRONUNCIACIÓN EN EL IDIOMA INGLÉS DE LETRAS Y PALABRAS; ALFABETO Y SUS SONIDOS; SONIDOS DE PATRONES DE LETRAS. FRASES FORMALES DE BIENVENIDA, SALUDO, DESPEDIDA Y AGRADECIMIENTO. PREGUNTAS EN IDIOMA INGLÉS: PALABRAS PARA PREGUNTAR; PREGUNTAS DE CONFIRMACIÓN; PREGUNTAS INDIRECTAS. MENSAJES BREVES ORALES Y LA CONJUGACIÓN

	DEFINIDOS.	DE VERBOS EN FRASES DE IDIOMA INGLÉS: CONJUGACIÓN EN TIEMPO PRESENTE PERFECTO; CONJUGACIÓN EN TIEMPO PASADO; CONJUGACIÓN CON ESTRUCTURAS CONDICIONALES; COMPRENSIÓN ORAL (LISTENING) Y (SPEAKING).
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DE LA PEDAGOGÍA EN INGLÉS, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE ENSEÑANZA DEL IDIOMA INGLÉS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DE LA TRADUCCIÓN E INTERPRETARIADO, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE ENSEÑANZA DEL IDIOMA INGLÉS, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE ENSEÑANZA DEL IDIOMA INGLÉS, DE MÍNIMO SEIS AÑOS, DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<p>SALA DE CLASES QUE CUENTE AL MENOS CON 1,5 M² POR PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA; ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR; CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO DATA Y SALIDA A INTERNET; SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA.</p> <p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA EL VOLUMEN QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA.</p> <p>ESPACIO FÍSICO ADECUADO PARA REALIZAR ACTIVIDADES Y EJERCICIOS DE DESPLAZAMIENTO.</p> <p>LABORATORIO O SALA DE COMPUTACIÓN</p>	<p>NOTEBOOK O PC PARA FACILITADOR.</p> <p>1 COMPUTADOR POR PARTICIPANTE.</p> <p>PROYECTOR MULTIMEDIA.</p> <p>TELÓN.</p> <p>PIZARRÓN.</p> <p>FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA REGISTRAR EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PARTICIPANTES.</p> <p>PARLANTES.</p> <p>AMPLIFICADOR DE SONIDOS.</p> <p>SISTEMA DE AUDIO GRUPAL: 1 SISTEMA O</p>	<p>SET DE ARTÍCULOS DE ESCRITORIO POR PARTICIPANTE (LÁPIZ PASTA, LÁPIZ GRAFITO, GOMA DE BORRAR, REGLA, CUADERNO O CROQUERA, ARCHIVADOR O CARPETA).</p> <p>MATERIAL DE APOYO Y GUÍA SOBRE EL SECTOR.</p> <p>PLUMONES PARA PIZARRÓN.</p> <p>LIBRO DE CLASES.</p> <p>PAUTAS DE EVALUACIÓN POR ACTIVIDAD.</p> <p>MANUAL DEL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLA TODOS LOS CONTENIDOS ESPECIFICADOS PARA ESTE MÓDULO.</p>

<p>ACONDICIONADA PARA EL TRABAJO INDIVIDUAL DE CADA PARTICIPANTE CON UN COMPUTADOR.</p>	<p>SOFTWARE PARA 30 PERSONAS, CON CONECTORES PARA 30 PERSONAS. SISTEMA QUE FAVORECE Y FACILITA LA ADQUISICIÓN DE HABILIDADES EN EL IDIOMA INGLÉS, AL PERMITIR LA PARTICIPACIÓN Y LA PRÁCTICA DEL IDIOMA.</p> <p>AUDÍFONOS: 1 PAR POR PERSONA.</p>	
---	---	--



sence

MÓDULO FORMATIVO N° 2		
Nombre	ATENCIÓN AL CLIENTE	
N° de horas asociadas al módulo	30,00	
Código Módulo	MA02566	
Perfil ChileValora asociado al módulo	SIN PERFIL CHILEVALORA ASOCIADO.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	SIN UCL ASOCIADA.	
Requisitos de ingreso	EDUCACIÓN MEDIA COMPLETA, PREFERENTEMENTE	
Competencia del módulo	REALIZAR PRIMERA ATENCIÓN AL CLIENTE Y DERIVAR, DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN.	
Modalidad	E-LEARNING, TODOS LOS MÓDULOS SON ADAPTABLES A MODALIDAD ONLINE.	
Nivel Cualificación	Nivel 2	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. EXPLICAR CONCEPTO DE HOSPITALIDAD ASOCIADO A LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES DE ACUERDO A ESTÁNDARES DEFINIDOS.	1.1 DISTINGUE LA IMPORTANCIA DE LA HOSPITALIDAD, DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y CRITERIOS TÉCNICOS. 1.2 DESCRIBE ETAPAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO A ESTÁNDARES Y CRITERIOS TÉCNICOS. 1.3 IDENTIFICA TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE CLIENTES, DE ACUERDO A MOTIVACIONES, INTERCULTURALIDAD, ESTILO DE COMPORTAMIENTO Y ESTÁNDARES TÉCNICOS ESTABLECIDOS. 1.4 COMPRENDE LA RELACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON LA ENTREGA DE UNA EXPERIENCIA SATISFACTORIA, DE ACUERDO A ESTÁNDARES Y CRITERIOS TÉCNICOS.	1. CONCEPTO DE CLIENTE. CONCEPTO DE ATENCIÓN A CLIENTES. POLÍTICAS DE ATENCIÓN A CLIENTES. TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE CLIENTES. CONCEPTO DE HOSPITALIDAD. CONCEPTO DE EXPERIENCIA. CONSIDERACIONES INTERCULTURALES DE LOS CLIENTES.
2. APLICAR TÉCNICAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN, DE ACUERDO A REQUERIMIENTO DE LOS CLIENTES, DE ACUERDO A IMAGEN PERSONAL Y CORPORATIVA, Y PROCEDIMIENTOS DE ASISTENCIA.	2.1 EMPLEA TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, DE ACUERDO A ESTÁNDARES DEFINIDOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN. 2.2 UTILIZA PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES, CONSIDERANDO EL TIPO DE SERVICIO TURÍSTICO. 2.3 APLICA NORMAS DE CEREMONIAL Y PROTOCOLO, DE ACUERDO A ESTÁNDARES DE	2. TÉCNICAS DE ATENCIÓN A CLIENTES. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN. TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN: ASERTIVA, EMPÁTICA Y EFICAZ. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES. IMPORTANCIA DE LA IMAGEN PERSONAL Y CORPORATIVA. TÉCNICAS DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTO.

	PRESENTACIÓN Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN. 2.4 APLICA TÉCNICAS DE IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA.	NORMAS BÁSICAS DE PRESENTACIÓN: NORMAS DE PROTOCOLO Y ACTUACIÓN. NORMAS DE CEREMONIAL Y PROTOCOLO.
3. APLICAR HABILIDADES INTERPERSONALES EN LA RELACIÓN CON CLIENTE, DE ACUERDO A TÉCNICAS Y PROTOCOLOS DEFINIDOS.	3.1 RECONOCE HABILIDADES INTERPERSONALES PRESENTES EN UNA RELACIÓN CON CLIENTES, DE ACUERDO A TÉCNICAS Y PROTOCOLOS DEFINIDOS. 3.2 APLICA TÉCNICAS DE EXPRESIÓN ORAL Y CORPORAL, DE ACUERDO A CARACTERÍSTICAS PRESENTES EN EL RECEPTOR DEL MENSAJE Y AL ÁMBITO DEL SERVICIO. 3.3 UTILIZA CRITERIOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA RELACIONARSE CON CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS DEFINIDOS.	3. CONCEPTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL. CONCEPTO DE HABILIDADES INTERPERSONALES. TÉCNICAS DE EXPRESIÓN ORAL Y CORPORAL. EMPATÍA CON CLIENTES
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA COMERCIAL, CON TÍTULO. EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA COMERCIAL, CON TÍTULO. EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MÍNIMO SEIS AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
SALA DE CLASES QUE CUENTE AL MENOS CON 1,5 M ² POR PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA; ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR; CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO DATA Y SALIDA A INTERNET; SISTEMA DE VENTILACIÓN	NOTEBOOK O PC PARA FACILITADOR. 1 COMPUTADOR POR PARTICIPANTE. PROYECTOR MULTIMEDIA. TELÓN.	SET DE ARTÍCULOS DE ESCRITORIO POR PARTICIPANTE (LÁPIZ PASTA, LÁPIZ GRAFITO, GOMA DE BORRAR, REGLA, CUADERNO O CROQUERA, ARCHIVADOR O CARPETA). MATERIAL DE APOYO Y GUÍA SOBRE EL SECTOR. PLUMONES PARA PIZARRÓN.

<p>ADECUADA.</p> <p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA EL VOLUMEN QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA.</p> <p>ESPACIO FÍSICO ADECUADO PARA REALIZAR ACTIVIDADES Y EJERCICIOS DE DESPLAZAMIENTO.</p> <p>LABORATORIO O SALA DE COMPUTACIÓN ACONDICIONADA PARA EL TRABAJO INDIVIDUAL DE CADA PARTICIPANTE CON UN COMPUTADOR.</p>	<p>PIZARRÓN.</p> <p>FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA REGISTRAR EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PARTICIPANTES.</p>	<p>LIBRO DE CLASES.</p> <p>PAUTAS DE EVALUACIÓN POR ACTIVIDAD.</p> <p>MANUAL DEL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLA TODOS LOS CONTENIDOS ESPECIFICADOS PARA ESTE MÓDULO.</p>
---	---	--



sence

MÓDULO FORMATIVO N° 3		
Nombre	RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES	
N° de horas asociadas al módulo	30,00	
Código Módulo	MA02567	
Perfil ChileValora asociado al módulo	SIN PERFIL CHILEVALORA ASOCIADO.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	SIN UCL ASOCIADA.	
Requisitos de ingreso	EDUCACIÓN MEDIA COMPLETA, PREFERENTEMENTE.	
Competencia del módulo	PROPORCIONAR SERVICIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS, DE CLIENTES PARA ASEGURAR UNA EXPERIENCIA SATISFACTORIA, SEGÚN PROTOCOLOS DE SERVICIO, PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE.	
Modalidad	Sin Información	
Nivel Cualificación	Nivel 2	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. UTILIZAR TÉCNICAS FRENTE A SITUACIONES COMPLEJAS EN LA ATENCIÓN DE CLIENTES, SEGÚN PROTOCOLOS DE SERVICIO, PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE.	1.1 APLICA TÉCNICAS DE ATENCIÓN ANTE SITUACIONES COMPLEJAS CON CLIENTES, DE ACUERDO PROCEDIMIENTOS, METODOLOGÍAS Y CRITERIOS TÉCNICOS. 1.2 REGISTRA REQUERIMIENTOS, CONSULTAS O INQUIETUDES DE LOS CLIENTES, DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA. 1.3 APLICA TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA EN LA IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. 1.4 APLICA TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN EN ATENCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO A MODELO DE NEGOCIACIÓN.	1. TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE SITUACIONES COMPLEJAS EN LA ATENCIÓN A CLIENTES. TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DE CLIENTES. NEGOCIACIÓN APLICADA A LA RESOLUCIÓN DE DIFICULTADES CON CLIENTES.
2. APLICAR SOLUCIONES A LOS REQUERIMIENTOS Y QUEJAS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE.	2.1 UTILIZA PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS, DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y POLÍTICAS DEFINIDAS Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE. 2.2 EMPLEA PROCEDIMIENTOS DE AUTOCUIDADO Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DE CLIENTES, DE ACUERDO A ESTÁNDARES ESTABLECIDOS. 2.3 APLICA TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE	2. PROTOCOLOS DE REGISTRO Y DERIVACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES. PROTOCOLO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTOS EN CLIENTES. PROCEDIMIENTO DE AUTOCUIDADO Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN A CLIENTES. PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN DE REQUERIMIENTO.

	REQUERIMIENTOS Y QUEJAS, SEGÚN NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE CLIENTES. 2.4 UTILIZA PROCEDIMIENTOS DE DERIVACIÓN DE REQUERIMIENTOS, DE ACUERDO A PROTOCOLOS ADMINISTRATIVOS Y DE ATENCIÓN ESTABLECIDOS.	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS APLICADO A MYPE.
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DE COMERCIAL, CON TÍTULO. EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA COMERCIAL, CON TÍTULO. EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, DE MÍNIMO SEIS AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
SALA DE CLASES QUE CUENTE AL MENOS CON 1,5 M ² POR PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA; ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR; CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO DATA Y SALIDA A INTERNET; SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA. SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA EL VOLUMEN QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA. ESPACIO FÍSICO ADECUADO PARA REALIZAR ACTIVIDADES Y EJERCICIOS DE DESPLAZAMIENTO. LABORATORIO O SALA DE COMPUTACIÓN	NOTEBOOK O PC PARA FACILITADOR. 1 COMPUTADOR POR PARTICIPANTE. PROYECTOR MULTIMEDIA. TELÓN. PIZARRÓN. FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA REGISTRAR EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PARTICIPANTES.	SET DE ARTÍCULOS DE ESCRITORIO POR PARTICIPANTE (LÁPIZ PASTA, LÁPIZ GRAFITO, GOMA DE BORRAR, REGLA, CUADERNO O CROQUERA, ARCHIVADOR O CARPETA). MATERIAL DE APOYO Y GUÍA SOBRE EL SECTOR. PLUMONES PARA PIZARRÓN. LIBRO DE CLASES. PAUTAS DE EVALUACIÓN POR ACTIVIDAD. MANUAL DEL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLA TODOS LOS CONTENIDOS ESPECIFICADOS PARA ESTE MÓDULO.

ACONDICIONADA PARA EL TRABAJO INDIVIDUAL DE CADA PARTICIPANTE CON UN COMPUTADOR.		
---	--	--



sence®

MÓDULO FORMATIVO N° 4		
Nombre	HERRAMIENTAS PARA EL MARKETING DIGITAL	
N° de horas asociadas al módulo	30,00	
Código Módulo	MB00103	
Perfil ChileValora asociado al módulo	SIN PERFIL CHILEVALORA ASOCIADO.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	SIN UCL ASOCIADA.	
Requisitos de ingreso	SEGÚN EL CONSIGNADO EN EL PLAN FORMATIVO.	
Competencia del módulo	INCORPORAR MEDIOS DIGITALES EN PROCESOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO UTILIZANDO HERRAMIENTAS Y APLICATIVOS DE ACUERDO A TIPOS DE MARKETING DIGITAL Y NECESIDADES DE LA EMPRESA.	
Modalidad	Sin Información	
Nivel Cualificación	Sin Información	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1: DISTINGUIR EL MARKETING 2.0 Y EL POSICIONAMIENTO DE UN NEGOCIO ASOCIADO AL COMERCIO ELECTRÓNICO, DE ACUERDO A CRITERIOS DE COMPRAS Y VENTAS POR MEDIOS DIGITALES.	1.1 IDENTIFICA ASPECTOS GENERALES DEL MARKETING DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LOS CLIENTES ELECTRÓNICOS A NIVEL GLOBALIZADO, DE ACUERDO A CRITERIOS DE COMPRAS Y VENTAS POR MEDIOS DIGITALES. 1.2 RECONOCE ASPECTOS DE PLANIFICACIÓN Y POSICIONAMIENTO EN COMERCIO ELECTRÓNICO, SEGÚN ASPECTOS, DE MARKETING DIGITAL A NIVEL GLOBALIZADO PARA UNA EXPANSIÓN EXPONENCIAL. 1.3 RECONOCE DIFERENTES PLATAFORMAS DE MARKETING DIGITAL, DE ACUERDO A NECESIDADES DEL NEGOCIO.	MARKETING 2.0 EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO: CLIENTES DE INTERNET. PLANIFICACIÓN DE MARKETING DIGITAL. MARKETING Y BÚSQUEDA MÓVIL, VIDEO MARKETING, CONTENIDOS ASOCIADOS. POSICIONAMIENTO EN BUSCADORES WEB. KEYWORD RESEARCH Y PLANIFICACIÓN DE PALABRAS CLAVES EN GOOGLE. GOOGLE WEBMASTER TOOLS. LINK BUILDING RESPONSIBLE. MULTIPLATAFORMA. PLATAFORMAS DE COMERCIO DE ANUNCIOS DE PARTICULARES. EMAIL MARKETING. DISPLAY BANNERS. COOKIES RETARGETING PLANIFICACIÓN DE MEDIOS. PRÁCTICAS BENCHMARKING
2: IDENTIFICAR TIPOS DE HERRAMIENTAS DIGITALES UTILIZADOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO DE ACUERDO A SU FUNCIONALIDAD Y NECESIDADES DE LA EMPRESA.	2.1 DISTINGUE TIPOS DE HERRAMIENTAS DIGITALES PARA EL DESARROLLO DE UN PLAN DE MARKETING DIGITAL, DE ACUERDO A SU FUNCIONALIDAD Y NECESIDADES DE LA EMPRESA. 2.2 IDENTIFICA PROCESOS DE CREACIÓN DE CONTENIDOS VIRTUALES, DE ACUERDO A LA RELEVANCIA DE PRODUCTOS O SERVICIOS.	TIPOS DE HERRAMIENTAS DIGITALES: CREACIÓN DE UNA WEB DE EMPRESA: DISEÑO, USABILIDAD, RELEVANCIA. CONTENIDOS VIRTUALES: REDACCIÓN, GESTIÓN Y DISEÑO. LA RELEVANCIA DEL CONTENIDO Y PRODUCTOS COMO DESCRIPCIONES ORIGINALES. POSIBILIDADES DE MARKETING EN TIENDA ELECTRÓNICA: MOTOR DE

	2.3 APLICA CONTENIDOS DE MARKETING, DE ACUERDO A TIPOS DE PLATAFORMAS DIGITALES DE ACUERDO A NECESIDADES DEL NEGOCIO.	BÚSQUEDA, CARRITO DE COMPRA, INFORMACIÓN CORPORATIVA, CATÁLOGO DE PRODUCTOS, Y REGISTRO Y ZONA DE USUARIO.
3. UTILIZAR LAS REDES SOCIALES PARA EL DESARROLLO DE CAMPAÑAS Y PROMOCIONES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO, DE ACUERDO A NECESIDADES Y CRITERIOS DEL NEGOCIO.	3.1 RECONOCE LOS TIPOS DE REDES SOCIALES PARA LA APLICACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING DIGITAL EN COMERCIO ELECTRÓNICO, DE ACUERDO A NECESIDADES Y CRITERIOS DEL NEGOCIO. 3.2 RELACIONA CONTENIDOS SEGÚN TIPOS DE REDES SOCIALES PARA EL DESARROLLO DE UN PLAN DE MARKETING, DE ACUERDO A NECESIDADES Y CRITERIOS DEL NEGOCIO. 3.3 REALIZA PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS Y CAMPAÑAS DIGITAL, DE ACUERDO A CRITERIOS DE MARKETING DIGITAL.	COMERCIO ELECTRÓNICO EN RRSS Y GOOGLE ADS.: REDES SOCIALES APLICADAS AL COMERCIO ELECTRÓNICO: TWITTER, FACEBOOK, LINKEDIN, INSTAGRAM, ETC. MARKETING EN REDES SOCIALES: VIRALIZACIÓN DE PRODUCTOS. USO Y MANEJO DE FACEBOOK ADS: PLANIFICACIÓN Y CREACIÓN DE CAMPAÑAS SEGÚN SEGMENTACIÓN Y NECESIDADES: OBJETIVOS, PÚBLICO, MÉTRICAS Y PRESUPUESTO. VÍNCULO DE PROMOCIONES Y CAMPAÑAS ENTRE FACEBOOK E INSTAGRAM. USO Y MANEJO DE GOOGLE ADS: PLANIFICACIÓN Y CREACIÓN.
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA COMERCIAL, CON TÍTULO. EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLES.	FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA COMERCIAL, CON TÍTULO. EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLES.	EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL, DE MÍNIMO SEIS AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLES.
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
SALA DE CLASES QUE CUENTE AL MENOS CON 1,5 M² POR PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA; ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR; CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO DATA Y SALIDA A INTERNET; SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA.	PROYECTOR MULTIMEDIA. NOTEBOOK O PC, PARA USO DEL FACILITADOR. 1 COMPUTADOR POR PARTICIPANTE. TELÓN. PIZARRA Y/O PAPELÓGRAFO.	SET DE OFICINA, UNO POR PARTICIPANTE, COMPUESTO POR: CARPETA O ARCHIVADOR; CUADERNO O CROQUERA; LÁPIZ PASTA; LÁPIZ GRAFITO; GOMA DE BORRAR; LIQUIDO CORRECTOR; REGLA. PAUTAS DE EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS. PLUMONES PARA PIZARRÓN.

<p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA EL VOLUMEN QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA.</p> <p>LABORATORIO O SALA DE COMPUTACIÓN ACONDICIONADA PARA EL TRABAJO INDIVIDUAL DE CADA PARTICIPANTE CON UN COMPUTADOR.</p>	<p>FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA REGISTRAR ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PARTICIPANTES.</p>	<p>LIBRO DE CLASES.</p> <p>MANUAL DEL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLA TODOS LOS CONTENIDOS ESPECIFICADOS PARA ESTE MÓDULO.</p>
---	--	---



sence